



Institutional Repository - Research Portal Dépôt Institutionnel - Portail de la Recherche

researchportal.unamur.be

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

Orientation client dans les administrations fédérales

Barcena-Fernandez, François-Xavier

Published in:

Bulletin social et juridique

Publication date:

2013

Document Version

le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

Citation for pulished version (HARVARD):

Barcena-Fernandez, F-X 2013, 'Orientation client dans les administrations fédérales', *Bulletin social et juridique*, Numéro 497, p. 14.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Orientation client dans les administrations fédérales

La circulaire impose en conséquence aux administrations fédérales de disposer d'un système de gestion de plaintes opérationnel à la date du 1^{er} juillet 2013. Elles devront pour ce faire répondre aux quatorze critères édictés par la circulaire. Il s'agit, entre autres, de l'établissement d'un plan d'action, de l'utilisation de logos, ou encore de la gestion de la plainte proprement dite (formulaire, accusé de réception, attribution d'un numéro unique, analyse de la plainte, dépliant informatif).